

제2절 공항서비스 평가 결과

- ❖ 중추공항인 인천공항은 수속루트가 다양하고 공항 내 수속·편의시설이 잘 갖추어져 수속 신속성과 공항이용 편리성이 우수한 것으로 나타났음. 다만, '16.1월 시스템 오류로 인한 수하물 대량 처리지연으로 수하물 처리 정확성은 3등급이었음.
- 이용자만족도 조사에서도 인천공항은 시설쾌적성, 직원친절도 등에서 높은 점수를 받으면서 종합 '만족' 등급을 획득했음.

〈표 3-5〉중추공항 평가결과

수속신속성		수하물처리 정확성		공항이용 편리성		이용자만족도	
인천공항	1등급	인천공항	3등급	인천공항	2등급	인천공항	만족

- ❖ 거점공항 평가를 보면, 수속신속성 분야에서는 공항 내 동선이 짧고 혼잡시간 대에도 수속에 장시간 소요되는 승객이 적었던 제주공항이 우수했음.
- 수속신속성은 출발 시 체크인 시작~신분검색~보안검색~출국심사 완료, 도착 시 입국심사~수하물 수취~세관심사 완료까지의 과정을 평가
- ❖ 수하물처리 정확성 분야에서는 공항 귀책사유로 인한 수하물 분실 건수가 거의 나오지 않아 모든 공항이 1등급을 받았음.
- ❖ 공항이용 편리성 분야에서는 시설 포화로 인해 대합실 내 의자·수하물카트 등이 부족한 제주공항과 어린이·임산부 등 교통약자를 위한 시설이 미흡했던 청주공항이 낮은 점수를 받았음.
- ❖ 이용자만족도 조사에서는 모든 공항이 '다소 만족' 이상을 획득하였고, 김포공항·청주공항이 종합 '만족' 등급을 획득하였음.

〈표 3-6〉거점공항 평가결과

수속신속성		수하물처리 정확성		공항이용 편리성		이용자만족도	
제주공항	1등급	김포공항	1등급	김해공항	4등급	김포공항	만족
청주공항	2등급	김해공항	1등급	김포공항	6등급	청주공항	만족
김해공항	2등급	제주공항	1등급	청주공항	8등급	제주공항	다소만족
김포공항	2등급	청주공항	1등급	제주공항	10등급	김해공항	다소만족